

ARTIGOS

O MODERNO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: O BIBLIOTECÁRIO E SEU PERFIL FACE AOS NOVOS TEMPOS

JUSSARA PEREIRA SANTOS

Nosso propósito é trazer algumas questões sobre o chamado moderno profissional da informação, para estimular e ampliar as discussões acerca do estabelecimento de um perfil que permita aos cursos de biblioteconomia nortear suas ações em busca de uma formação mais qualificada. Para iniciar, é necessário estabelecer dois conceitos básicos: modernidade e profissional da informação. Para os fins a que nos destinamos neste momento, modernidade passa a ser entendida como opção para melhorar uma situação existente, aproveitando os recursos e os instrumentos que estão à disposição da sociedade. Pode-se dizer, então, que a modernidade pressupõe a melhoria da qualidade de vida. É conveniente situar a sociedade no contexto de uma nova ordem mundial, na qual a globalização e a regionalização estão cada vez mais presentes: as tecnologias da informação e da comunicação atingem cada vez mais um maior número de pessoas; a explosão da informação (registrada ou não) é um fato concreto; o setor quaternário da economia (da informação) movimenta milhares de dólares e uma quantidade cada vez maior de indivíduos; os países se preocupam com o estabelecimento de políticas de informação para o desenvolvimento científico e tecnológico, e os usuários estão se reapropriando dos sistemas de informação.

Por profissional da informação entende-se todos aqueles indivíduos que, de uma forma ou outra, fazem da informação o seu objeto de trabalho, entre os quais, arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas, comunicadores, documentalistas e bibliotecários, além dos profissionais ligados à informática e às tecnologias da informação e das telecomunicações. Quais desses profissionais deseja-se idealizar e vislumbrar como moderno? A pergunta é respondida com facilidade: aqueles ligados ao setor da informação, no sentido de sua participação nos processos de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, conservação e utilização da informação, ou seja, bibliotecários e documentalistas. O que requer uma atenção especial é o perfil que esses profissionais devem possuir para participar com eficácia desses processos.

Representantes de inúmeras organizações não-governamentais da área de biblioteconomia e afins, reunidos em Tóquio por ocasião das comemorações do centenário da International Federation for Information and Documentation (FID), assinaram a Resolución de Tokyo, criando uma aliança estratégica, e estabelecendo que o objetivo comum dos profissionais envolvidos é servir à sociedade. Dentre as atuações propostas, destacam-se (p. 317):

Fomentar o desenvolvimento de programas

de formação adequados, que contribuam para a compreensão da importância de uma comunicação interativa entre os provedores e os usuários da informação;

Desenvolver métodos que garantam a integridade e a conservação da informação, independentemente do formato e do suporte, e assegurar que a qualidade e a sua exatidão se mantenham através das etapas de transformação e transferência;

Assegurar que, ao desenvolver políticas, programas, sistemas e serviços de informação, sejam reconhecidos seu custo e valor econômico. No entanto, é necessário cuidar para que as barreiras econômicas não impeçam o acesso à informação;

Fomentar a discussão dos princípios éticos que devem reger a sociedade da informação, assim como a aplicação de tais princípios (como códigos de conduta) em relação às responsabilidades dos profissionais;

Fomentar o desenvolvimento de políticas de informação adequadas, propondo diretrizes para a sua formulação;

Intensificar a colaboração entre os setores público e privado, promovendo a compreensão dos valores de um e de outro;

Fomentar a identificação das possibilidades de informação, em nível mundial, e colocá-las a serviço da solução de problemas da humanidade.

A partir das diretrizes propostas, o Comitê para a Formação e Superação da FID (FID/ET)

considera que o bibliotecário deve apresentar em seu perfil habilidades, atitudes e conhecimentos explicitados como:

Habilidades para:

- a organização do conhecimento, incluídos os processos de armazenamento e recuperação da informação, atendendo às limitações impostas pelos diferentes tipos de conhecimento e por meio de ferramentas lingüísticas e conceituais adequadas;
- a criação de pontos de acesso físico e intelectual à informação por meio da instrução aos usuários, produção de interfaces de acesso às bases de dados e produção de manuais;
- a análise de recursos e fluxos da informação;
- a implementação de sistemas e serviços de informação e para a gerência de recursos informacionais;
- o empacotamento e reempacotamento da informação;
- a aplicação de métodos de pesquisa de mercado e para a análise de custo / benefício dos serviços prestados;
- a comunicação efetiva, de modo a permitir a interpretação, empatia e cordialidade nos relacionamentos interpessoais com os usuários;
- a aplicação de técnicas de avaliação de programas e projetos, e para a determinação de padrões de qualidade;

a pesquisa e para a docência.

Verifica-se que o bibliotecário brasileiro tem demonstrado possuir amplo domínio das habilidades referentes à organização do conhecimento, ao estabelecimento de pontos de acesso para a recuperação da informação e sua disseminação. O currículo atual, herdeiro do tecnicismo norte-americano, forma principalmente profissionais hábeis nessa área. As questões relativas aos usuários recebem, entretanto, um tratamento menos privilegiado. Estudos de comunidades e de usuários, treinamentos formais e informais exigem habilidades de pesquisa e de docência. A primeira recebe algum tratamento dentro dos currículos plenos; no entanto, a postura dos professores em sala de aula não estimula, como um todo, o espírito investigativo dos alunos. As chamadas “verdades prontas” e os costumes decorrentes de uma tradição (porque sempre foi assim) são aceitos sem contestação. O que o professor (ou o chefe) diz é verdadeiro. É evidente que além das metodologias de pesquisa ensinadas, as atitudes dos professores devem ser radicalmente mudadas, se houver concordância de que o profissional desejado deve possuir habilidades de pesquisa. A questão da habilidade para a docência apresenta outro ponto importante, ignorado pelos cursos de graduação. As licenciaturas em biblioteconomia não existem e as disciplinas da área da educação são oferecidas como opcionais e sua frequência pouco estimulada. Uma das funções do bibliotecário é a de educador. Faz-se necessário, portanto, fornecer-lhe meios de preparar-se para o exercício dessa função, por meio da educação formal, enquanto acadêmico.

Várias habilidades desejáveis pertencem à

área da administração: análise de recursos e fluxos da informação, implementação de sistemas e serviços, gerência de recursos informacionais, análise de custo / benefício. A maioria dos conteúdos ministrados ignora essas questões. São ministradas teorias da administração e administração de recursos das unidades de informação. Alguns cursos contemplam os conteúdos de marketing e as questões de custo e benefício, mas são em pequeno número. A gerência de recursos informacionais aparece em cursos de especialização, demonstrando a lacuna que existe desses conteúdos em nível de graduação.

Estudos sobre comunicação e psicologia encontram-se na grande maioria dos currículos. Algum problema deve haver em seu ensino (conteúdo? metodologia? falta de associação com a carreira?), pois os bibliotecários apresentam problemas nessas áreas, por exemplo, a grande dificuldade que a Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD) encontra em manter contatos com os cursos de biblioteconomia. Inúmeras vezes as indagações ficam sem respostas ou, quando são respondidas o são com tanto atraso que “já passaram da hora”. Se um professor não consegue ser efetivo na comunicação com seus pares, como pretende que seus alunos compreendam “que informação não comunicada é ciência engavetada”? Na área da psicologia, os problemas também são evidentes. Uma pequena (e gloriosa) parcela consegue empatia e receptividade no trato com os usuários. Outros tantos, lamentavelmente, não apresentam uma atitude de “servir à sociedade”, reforçando o objetivo da profissão, segundo a *Resolución de Tokyo*. Talvez exista algo a ser investigado nesse assunto, e também na questão da auto-imagem dos

bibliotecários. A pesquisa realizada por Zita Prates de Oliveira, em 1980, poderia ser retomada incluindo-se, também, a questão da auto-imagem do professor de biblioteconomia.

Atitudes:

- ética; orientação ao serviço; mente aberta; inter-relacionamento.

A profissão no Brasil dispõe de um Código de Ética desde 1963, atualizado em 1986. Qual tem sido sua aplicação? Os profissionais têm aplicado a ética no sentido de “não falar mal do colega”, “não criticar seu trabalho”. E quanto a questão da ética aplicada ao seu fazer diário? É ético não buscar suficientemente uma informação demandada? É ético dizer que a biblioteca não possui o item solicitado, cruzando os braços? É ético estar desatualizado? Ser preconceituoso? Não participar de sua associação de classe? Não contribuir e sempre criticar? É ético divulgar o tema pesquisado por um usuário? A questão ética é muito mais abrangente do que “não falar mal”. É fazer bem feito, é respeitar sua profissão fazendo o máximo possível na área de sua competência. É não se contentar com o “mais ou menos”. É ser profissional o tempo todo no sentido mais amplo e completo que se possa entender. É “fomentar a discussão dos princípios éticos” da *Resolución de Tokyo* e aplicar o Código de Ética Profissional. Na íntegra.

Orientação ao serviço: o que significa? Muito simplesmente, ser um profissional dedicado ao seu trabalho. Fazer de sua profissão um compromisso e não um meio de gastar tempo ou receber uma remuneração. Não que o tempo e a remuneração não sejam importantes. É evidente que são. Até

porque, profissional sem remuneração torna-se amador. A questão do salário garante o atendimento do compromisso por parte do profissional liberal e garante sua sobrevivência. Fundamental, portanto, na questão da orientação ao serviço ou “vestir a camiseta”.

As atitudes de mente aberta e inter-relacionamento levam à consideração das questões das mudanças nas atividades e funções dos profissionais da informação que ocorrem nos dias atuais. A adaptação às novas demandas, aos recursos e tecnologias disponíveis, e o aproveitamento das oportunidades levam o profissional a ter a mente aberta para buscar as melhores soluções. Aceitar as questões da modernidade e enfrentar os desafios, aprendendo a trabalhar em grupo e, possivelmente, liderar grupos. A integração pluridisciplinar, o trabalho em equipes compostas por vários tipos de profissionais “corresponde às necessidades concretas e específicas do trabalho de informação multifuncional tanto no setor público como no privado” (Ponjuán).

Conhecimento:

- teorias e paradigmas da informação; aspectos legais; políticas de informação; tendências da informação; perspectiva internacional.

Discute-se atualmente a mudança do paradigma da biblioteconomia, passando do acervo para a informação. Até que ponto isto é verdadeiro ainda é cedo para afirmar. Em muitas circunstâncias, trata-se de uma realidade, mas nos países em desenvolvimento acredita-se que o paradigma do documento ainda deva permanecer por muito tempo. O *Simpósio Brasil-Sul de Informação* tem justamente como seu tema central a questão da

mudança de paradigma. Espera-se que as discussões levem a uma visão mais clara sobre a questão. Certamente, o tema não se esgotará num único encontro, assim é necessário levar os profissionais a continuar os estudos sobre as questões teóricas da informação e os paradigmas da biblioteconomia.

Os aspectos legais da transferência da informação referem-se às questões dos direitos autorais (a proteção da propriedade intelectual), às possibilidades de acesso à informação, à proteção da privacidade e à segurança, integridade e conservação da informação disponível em redes e sistemas de acesso mundial. Existe uma crescente necessidade de normas jurídicas e técnicas comuns aos países para a solução desses problemas. A literatura especializada mostra um volume cada vez maior de estudos e contribuições nesse sentido.

Enquanto os organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas, preocupam-se com a implantação e manutenção, pelos países membros, de políticas nacionais de informação (científica, tecnológica, cultural etc.), muitas nações as descuidam. O Brasil, desde a década de 1960, vinha buscando o desenvolvimento científico e tecnológico, tentando prover o setor com recursos financeiros, humanos e informacionais. Na época foi criado o Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT), cujas ações resultaram na implantação do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT) em 1985. Foi estabelecida a Rede Nacional de Núcleos de Informação, concretizada pela criação de Núcleos Regionais e Setoriais. Com a chegada da década de 1990 e a implantação de uma política neoliberal, houve um declínio nas

atividades programadas para o desenvolvimento endógeno em ciência e tecnologia. Acredita-se que é melhor “comprar pronto” do que “aprender a fazer”. Uma das desastrosas conseqüências dessa política é a falta de diretrizes quanto a políticas nacionais de informação. Alguma coisa é feita com relação ao Mercosul, no qual são mantidos entendimentos para a construção de bases de dados cooperativas e projetos de apoio ao desenvolvimento industrial. Falta, no entanto, um entendimento claro do que deva ser a política nacional brasileira de informação, de cuja construção todos nós, profissionais da informação, temos a obrigação de participar.

A Library Association de Londres identificou um corpo de conhecimentos desejáveis na formação do bibliotecário. Os cursos com pretensões a credenciamento na LA devem oferecer a seus alunos oportunidades de estudo que resultem na aquisição de conhecimentos e habilidades relevantes para a prática profissional atual e futura. Este conjunto de conhecimentos é agrupado da seguinte forma:

1 Desenvolvimento de habilidades analíticas e gerenciais que possam ser aplicadas na aquisição e organização de recursos e na promoção da biblioteca e dos serviços de informação numa determinada organização. Conteúdos sugeridos: modelos organizacionais, análise e solução de problemas, comportamento e motivação humanos, administração financeira e orçamentária, análise das necessidades de informação, profissionalismo e códigos de conduta [ética], administração de recursos humanos, marketing e promoção, planejamento e tomada de decisões.

2 Compreensão das necessidades de informação da sociedade. Conteúdos sugeridos: liberdade de informação e censura, multiculturalismo, oportunidades iguais e práticas não-opressivas, economia da informação, direitos autorais e propriedade intelectual, necessidades de informação para grupos específicos, informação como bem de consumo e acesso à informação em países em desenvolvimento.

3 Conhecimento dos papéis, funções e valores da biblioteca e dos serviços de informação. Conteúdos sugeridos: políticas nacionais e internacionais de informação, legislação e seu impacto, recreação, entretenimento e artes, literaturas especializadas e serviços cooperativos.

4 Compreensão dos processos de produção, aquisição, organização e disseminação da informação. Conteúdos sugeridos: controle bibliográfico e fontes de informação, seleção, administração e preservação de materiais, aplicação das tecnologias da informação, sistemas e serviços *on-line*, indexação, classificação e catalogação, avaliação e reempacotamento da informação, planejamento e construção de bases de dados, seleção de sistemas e serviços informáticos, produção e editoração de livros, sistemas de informação avançados, hipertexto etc.

5 Competência para o desenvolvimento de habilidades práticas, por meio de metodologias de pesquisa, comunicação, métodos estatísticos, funções básicas de contabilidade, processadores de texto, criação de pacotes multimídia, línguas estrangeiras.

Aqui podem ser vislumbrados os mesmos

aspectos indicados nos documentos anteriores: gerência da informação, administração de unidades e serviços de informação, estudos teóricos sobre a informação, organização documental (controle bibliográfico e fontes de informação), legislação, ética, comunicação e pesquisa. Incluídos, ainda, conteúdos instrumentais como línguas estrangeiras, métodos de pesquisa, estatística e informática.

A Association Française des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisées, França, trabalha a questão levando em consideração quatro níveis de profissionais em informação e documentação: assistente, técnico, engenheiro e especialista (*expert*). Para fins de certificação junto à ADBS, são exigidos os seguintes conhecimentos e / ou habilidades para cada um dos tipos de profissionais mencionados:

Assistente: ter capacidade para realizar operações bem definidas; trabalhar sob responsabilidade de profissional qualificado; ser capaz de utilizar ferramentas profissionais; reconhecer uma falha no sistema de informação; conhecer o vocabulário profissional;

Técnico: ser capaz de trabalhar com desenvoltura as principais técnicas e métodos aplicáveis ao tratamento da informação e documentação; ter capacidade para dirigir uma pequena equipe; trabalhar com autonomia; ter conhecimentos básicos sobre o estado da arte; ser capaz de diagnosticar uma falha e suas causas; adaptar regras a situações precisas; administrar pequenas unidades de informação;

Engenheiro: conhecer profundamente o estado da arte; ser capaz de provocar transformações no

estado da arte; ter capacidade para dirigir um sistema complexo; compartilhar e acessar vários recursos; liderar equipes e administrar orçamentos; possuir capacidade de inovar e participar;

Especialista (expert): todos os requisitos mencionados para o engenheiro; ter profundo conhecimento de um campo especializado; ser capaz de avaliar situações profissionais; solucionar problemas complexos; criar novos métodos e conceitos; ter capacidade para atuar como especialista ou consultor; contribuir para o desenvolvimento da profissão.

Verifica-se a existência de duas grandes vertentes de parâmetros para atender a formação dos profissionais acima mencionados, principalmente nos dois últimos níveis: da área do conhecimento e da área comportamental (aptidões). Para atender a primeira área, o profissional deve possuir um bom nível de cultura e formação geral adequada, incluindo o conhecimento de línguas estrangeiras; conhecimentos técnicos em informação e documentação; conhecimentos da área de especialização e da área de administração. Pela área comportamental, são necessárias aptidões para mudar, comunicar e animar; para antecipar, inovar e adaptar-se; aptidões para concretizar, analisar e sintetizar; aptidões para mobilizar os meios, coordenar e motivar.

Uma tentativa de comparação entre a situação acima exposta e a realidade brasileira seria frustrada por se tratarem de contextos muito diferentes. O que pode ser mencionado é que o egresso dos cursos brasileiros encontra-se em algum ponto entre os profissionais denominados, na França, de técnico e engenheiro.

Mariano A. Maura (2) relatou o perfil do especialista da informação idealizado pela Universidad de Puerto Rico:

1. guia suas ações pelos valores universais e princípios democráticos da sociedade;
2. é um comunicador efetivo, na forma oral, escrita e não-verbal;
3. participa ativamente dos processos decisórios sociais e institucionais que afetam os serviços de informação e a profissão;
4. utiliza princípios de administração para gerenciar recursos e serviços;
5. usa estratégias efetivas para projetar uma imagem positiva da profissão; é consciente de sua responsabilidade social; valoriza os fundamentos filosóficos e sociais da profissão; é um líder na profissão e na sociedade;
6. mostra habilidades interpessoais que lhe permitem cooperar, compartilhar e integrar-se a grupos de trabalho, tanto em seu campo quanto em campos interdisciplinares;
7. diagnostica as necessidades de informação dos clientes, oferecendo-lhes tratamento adequado;
8. domina os conhecimentos e as destrezas do campo, integrando-os ao desenvolvimento de serviços de informação com valor agregado;
9. organiza a informação para facilitar sua pronta recuperação e uso; avalia, seleciona e usa a tecnologia da informação como alternativa para

melhorar os serviços;

10. atua como pesquisador, criador e autodidata; atualiza seus conhecimentos, destrezas e processos próprios de seu campo de atividades de forma sistemática.

A idealização da Universidad de Puerto Rico, que trabalha somente em nível de pós-graduação (mestrado), insere elementos de ordem filosófica e social, além daqueles das áreas da administração, comunicação e os demais exclusivos da biblioteconomia e ciência da informação.

Apreciando a realidade mais desenvolvida, verifica-se que o perfil desejado para o profissional da informação da atualidade contém, pelo menos, os seguintes elementos: habilidades gerenciais, capacidade de comunicação efetiva, habilidades no tratamento de pessoas e habilidades pedagógicas. Como conhecimentos fundamentais, além da teoria da informação, encontram-se as técnicas ligadas ao controle bibliográfico, estudos de usuários e comunidades, elementos de pedagogia. A complementação desse conjunto efetiva-se pelo conhecimento de línguas estrangeiras, estatística, metodologias de pesquisa e informática.

As habilidades e os conhecimentos acima expostos são essenciais para que a profissão de bibliotecário desenvolva “sua caminhada por meio de um vasto *continuun* de intervenções, indo desde a gestão eficaz dos suportes até o domínio inteligente dos conteúdos informativos veiculados ou, ainda, para simplificar, partindo da conservação dos livros ou da gestão eletrônica dos documentos em direção à vigília informativa” (Michel, p. 269). Segundo o

autor, são necessárias ações que propiciem o desenvolvimento de uma cultura da informação nas organizações, auxiliando a sua clientela a melhor dominar as evoluções da área de gerenciamento da informação. Essa cultura deve preocupar-se com os aspectos éticos e jurídicos envolvidos no processo de transferência da informação.

Os bibliotecários brasileiros estão saindo de sua área de domínio, segura e confortável (o documento escrito) e entrando no tratamento específico da informação. Cabe entender que ela está intrinsecamente ligada ao desenvolvimento da sociedade e que os debates ao seu redor devem visar prioritariamente elevar a qualidade de vida dos indivíduos e dos grupos com os quais interagimos. Nossos currículos devem apontar para essa direção, com certeza.

Bibliografia

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Código de Ética Profissional do Bibliotecário. *Diário Oficial da União*, Brasília, Seç.1, v. 124, n. 211, p. 16413-4, 4 nov. 1986.

THE LIBRARY ASSOCIATION. *Procedures for the accreditation of courses*. London, 1995.

MICHEL, Jean. *Assessment and recognition of professional qualifications and competences: basic concepts and criteria*. Paris: ADBS, 1995. mimeogr.

MICHEL, Jean. Comprendre et agir ensemble: le sens de la réflexion prospective des professionnels de l'information et de la documentation. *Documentaliste Sciences de l'Information*, Paris, v. 32, n. 6, p. 263-9, 1995.

OLIVEIRA, Zita Prates de. *A auto-imagem do bibliotecário*. Brasília: INL, 1980.

LES PROFILS de compétence des professionnels de l' information et de la documentation. *Documentaliste Sciences de l' Information*, Paris, v. 31, n. 3, p.168-73, 1994.

RESOLUCIÓN de Tokyo. *FID News Bulletin*, The Hague, v. 44, n. 12, p.316-7, Dec. 1994.

- (1) Mestre em Biblioteconomia, professora da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS e presidente da ABEBD.
- (2) MAURA, Mariano A. La formación de profesionales de la información y la globalización: algunas consideraciones. Palestra proferida durante a XXX Reunión Anual de Bibliotecários Graduados, Buenos Aires, abr. 1996.